



DELIBERA N. 20/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)

(GU14/ 432456/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 gennaio 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 10/06/2021 acquisita con protocollo n. 0261368 del 10/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* con la società TIM S.p.a. (KENA MOBILE), di seguito per brevità Tim, lamenta l’attivazione di servizi non richiesti, contestando l’emissione di fatture nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di essere “*cliente TIM sia per le linee mobili che per le utenze fisse, in particolare i numeri storici aziendali 0572 31xxxx - 0572 31xxxx e 0572 31xxxx*”;
- di avere ricevuto “*fatture bimestrali che si aggiravano intorno ai 300-400 euro*”;
- di avere riscontrato che, “*dal marzo-aprile 2019, sulle fatture non [erano] più indicati i numeri telefonici storici aziendali bensì dei numeri virtuali 0572 1300xxxx - 0572 1304xxxx e 0572 1304xxxx mai richiesti*”;
- che tali costi “*hanno fatto lievitare le fatture negli ultimi due anni*”.
- In data 22 ottobre 2020 inviava, per il tramite del legale di fiducia, un reclamo a mezzo PEC, con quale fra l’altro specificava che le fatture ricevute “*dal marzo-aprile 2019*” facevano riferimento, non più ai numeri a sé intestati, “*bensì [a] tutt’altri numeri*”. Precisava, altresì, che “*da informazioni assunte presso [gli] operatori [TIM], [gli era stato detto che] trattasi di numeri virtuali*”. Inoltre aveva constatato, “*contestualmente alla modifica della fattura con l’inserimento dei numeri virtuali, si [erano] modificati anche gli importi che [erano] divenuti sempre più ingenti ed alti*”.
- Nel reclamo indicava e produceva “*tutte le fatture errate pervenute (...) comunque (...) sempre state pagate*”. Specificava di chiedere il rimborso delle fatture, di seguito indicate, “*essendo le stesse del tutto illegittime ed ingiuste*:
 - *fattura n. 8L0034xxxx dell’importo di Euro 136,52 con riferimento al n. virtuale 0572/1300xxxx (...)*;

- *fattura n. 8L0048xxxx dell'importo di Euro 125,54 con riferimento al n. virtuale 0572/1300xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0063xxxx dell'importo di Euro 125,54 con riferimento al n. virtuale 0572/1300xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0077xxxx dell'importo di Euro 200,95 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L00770xxxx dell'importo di Euro 229,47 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0076xxxx dell'importo di Euro 140,78 con riferimento al n. virtuale 0572/31xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0004xxxx dell'importo di Euro 427,77 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0004xxxx dell'importo di Euro 125,54 con riferimento al n. virtuale 0572/1300xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0004xxxx dell'importo di Euro 278,59 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0017xxxx dell'importo di Euro 287,80 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0017xxxx dell'importo di Euro 475,62 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0017xxxx dell'importo di Euro 125,54 con riferimento al n. virtuale 0572/1300xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0029xxxx dell'importo di Euro 287,80 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0030xxxx dell'importo di Euro 439,55 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0030xxxx dell'importo di Euro 125,54 con riferimento al n. virtuale 0572/1300xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0040xxxx dell'importo di Euro 442,79 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0040xxxx dell'importo di Euro 287,80 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0040xxxx dell'importo di Euro 125,54 con riferimento al n. virtuale 0572/1300xxxx (...);*
- *fattura n. 8L0053xxxx dell'importo di Euro 125,54 con riferimento al n. virtuale 0572/1300xxxx (...);*

- *fattura n. 8L0053xxxx dell'importo di Euro 469,91 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...);*
 - *fattura n. 8L0053xxxx dell'importo di Euro 287,80 con riferimento al n. virtuale 0572/1304xxxx (...).*
- *L'istante, per il tramite del legale, “chiede[va] il rimborso della somma indebitamente pagata di Euro 5.271,93 di cui a tutte le fatture sopra indicate ed allegate, mediante bonifico bancario (...) e la non emissione di ulteriori fatture di spesa relative a numeri virtuali con contestuale ripristino della precedente fatturazione sia per quanto attiene all'indicazione delle utenze 0572/31xxxx, 0572/31xxxx e 0572/31xxxx (fax), sia per la rideterminazione degli importi che dovranno essere necessariamente più contenuti”.*

In data 9 giugno 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *il “rimborso indebito pagato per euro 5.271,93”;*
- ii) *l’“indennizzo per attivazione servizi non richiesti dal marzo 2019”;*
- iii) *l’“indennizzo per mancata risposta al reclamo”;*
- iv) *il “ripristino fatturazione per numeri 0572 31xxxx, 0572 31xxxx e 0572 31xxxx”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Tim, nell'ambito del contraddittorio, con deposito di una memoria difensiva del 2 settembre 2021, con riguardo all'oggetto della controversia, ha dedotto che la presente controversia riguarda le *“utenze fisse, business n. 05721300xxxx, n. 05721304xxxx e n. 05721304xxxx, attive,”* evidenziando quanto segue.

“Parte istante lamenta la presunta attivazione non richiesta di tre numeri virtuali (nello specifico n. 05721300xxxx, n. 05721304xxxx e n. 05721304xxxx) e chiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria. In verità, la ricostruzione fornita da controparte risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore, parte istante in data 4 settembre 2019 richiedeva l'attivazione dell'offerta “Nici”.

“Tale offerta prevedeva l'attivazione di tre linee “VOIP” (n. 0572 31xxxx, n. 0572 31xxxx e n. 0572 31xxxx) e di tre linee virtuali, quali, appunto, quelle oggetto del presente procedimento (n. 0572 1300xxxx, n. 0572 1304xxxx e n. 0572 1304xxxx). A seguito della richiesta ricevuta l'operatore provvedeva immediatamente all'attivazione dei servizi richiesti. L'utente avrebbe potuto esercitare il proprio diritto di recesso entro 14 giorni dalla attivazione delle predette utenze (avvenuta a settembre 2019), tuttavia non ha esercitato tale diritto, ciò dimostra che il servizio fornito era confacente alle proprie esigenze. 1.2. Parte istante ha, quindi, regolarmente usufruito dei servizi forniti da Tim e non ha mai contestato, né è in grado di provare il contrario in questa sede, i conti telefonici ricevuti”.

“Sul punto è opportuno precisare che ai sensi dell'art. 14 comma 4 della dell'allegato A alla Delibera 347/19/CONS “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è

venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

“Se l'istante non avesse ritenuto idoneo il servizio fornito dall'operatore o nel caso in cui avesse riscontrato la presunta attivazione di utenze non richieste avrebbe potuto inoltrare opportuno reclamo. Non solo l'istante non ha mai inoltrato alcuna segnalazione in tal senso all'operatore ma è evidente che lo stesso non ha segnalato il presunto disservizio “entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza”. Le contestazioni avversarie oltretutto infondate sono quindi tardive. Senza recesso alcuno dalle precedenti considerazioni e ribadendo la correttezza della condotta dell'operatore, occorre rilevare che, se effettivamente la volontà dell'istante fosse stata quella di non usufruire delle predette utenze, la stessa avrebbe potuto inoltrare una regolare richiesta di disdetta. Ed invece, controparte non ha mai inoltrato alcuna richiesta in tal senso, ciò dimostra in modo inequivocabile che il servizio fornito dall'operatore era confacente alle esigenze della parte istante. La richiesta di indennizzo per la presunta attivazione di servizi non richiesti è quindi infondata, pertanto, dovrà essere inesorabilmente rigettata”.

“Parte istante lamenta, infine, genericamente il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. Tuttavia, nel fascicolo documentale non v'è traccia dei predetti reclami. Sul punto, giova ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore. (cfr. Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, “il reclamo non può ritenersi validamente avanzato”, non essendoci “prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta”). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Infatti, come evidenziato, manca in atti la prova dell'effettivo inoltro del reclamo in parola. Anche sotto tale profilo, dunque, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve essere supportata dalla prova, con onere a carico di parte istante, dell'effettivo invio del reclamo stesso e della conferenza del reclamo al disservizio/problematica lamentata; prova che, nel caso di specie, come dedotto non è stata allegata”.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito di una memoria di replica del 2 settembre 2021, ha ribadito quanto segue:

- *“di non aver mai richiesto né contrattualizzato alcunché per le linee virtuali nn. 0572 1300xxxx, 0572 1304xxxx e 0572 1304xxxx”.*
- *“TIM non ha provato che le suddette linee sono state legittimamente attivate, né ha prodotto l'eventuale contratto sottoscritto dall'istante”.*

Parte istante ha *“insist[ito] pertanto nella richiesta di rimborso di tutti gli importi pagati ma non dovuti negli ultimi due anni, relativi alle 3 linee suddette, di cui si producono le fatture suddivise in 3 distinti file (uno per ciascuna delle linee contestate), per complessivi euro 5.131,15”.*

Inoltre ha “chiede[sto] il dovuto indennizzo per l’attivazione dei suddetti servizi non richiesti dal marzo 2019 in poi e per la mancata risposta al reclamo a mezzo PEC del 22 ottobre, di cui [ha] prod[otto] anche la ricevuta di avvenuta consegna”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis:

- in riferimento alla domanda dell’istante *sub iv)* avente ad oggetto il “*ripristino fatturazione per numeri 0572 31xxxx, 0572 31xxxx e 0572 31xxxx*” si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto trattasi di un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (*Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR*) e pertanto, così come formulata, deve essere rigettata.

Sull’offerta NICI e l’attivazione non richiesta dei numeri virtuali 0572 1300xxxx, n. 0572 1304xxxx e n. 0572 1304xxxx

L’istante ha sostenuto di non aver mai richiesto l’attivazione dei numeri virtuali *de quibus*, comportante l’addebito di costi ben più onerosi. Sul punto ha allegato il reclamo del 22 ottobre 2020, con il quale ne chiedeva la disattivazione.

Di contro l’operatore ha dedotto la correttezza di quanto fatturato.

Le domande *sub i)* e *sub ii)*, rispettivamente volte ad ottenere il “*rimborso indebito pagato per euro 5.271,93*” e l’“*indennizzo per attivazione servizi non richiesti dal marzo 2019*” possono essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito esposte.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell’utente circa l’esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell’ambito generale delle c.d. “*attivazioni di servizi non richiesti*” o “*prestazioni non richieste*”, così come previsto dal quadro normativo e regolamentare vigente.

Si deve evidenziare, innanzitutto, che trattasi, nel caso di specie, di un servizio di comunicazione Integrata (NICI) cui risulta legata l’attivazione dei numeri virtuali oggetto di contestazione, come da reclamo in atti e come ribadito in replica.

L’operatore, a fronte di quanto contestato dall’istante, ha dedotto che

- “*Da quello che consta all’operatore, parte istante in data 4 settembre 2019 richiedeva l’attivazione dell’offerta “Nici”.*
- “*Tale offerta prevedeva l’attivazione di tre linee “VOIP” (n. 0572 31xxxx, n. 0572 31xxxx e n. 0572 31xxxx) e di tre linee virtuali, quali, appunto, quelle oggetto del presente procedimento (n. 0572 1300xxxx, n. 0572 1304xxxx e n. 0572 1304xxxx).*”

Tuttavia, dal fascicolo istruttorio, emerge che la società TIM non abbia provato quanto dichiarato in memoria, producendo prova dell’acquisizione della volontà univoca dell’istante all’attivazione del servizio e delle numerazioni collegate, così come previsto dal quadro regolamentare vigente.

Inoltre, da quanto documentato agli atti, emerge che la società TIM, noncurante del reclamo inviato dall'istante, con cui chiedeva la disattivazione dei numeri *de quibus*, abbia perseverato, fino al deposito dell'istanza di definizione nella fatturazione degli importi inerenti al servizio non richiesto.

Pertanto, atteso che non risulta in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante all'adesione contrattuale all'*offerta Nici*, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore TIM ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione dei numeri virtuali contestati (n. 0572 1300xxxx, n. 0572 1304xxxx e n. 0572 1304xxxx) collegati alla predetta offerta.

Ne consegue, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 9, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione"*.

Quindi l'istante ha diritto all'indennizzo pari ad euro 1.155,00 (mille centocinquantacinque/00) per il numero complessivo di 231 giorni intercorrenti dal 22 ottobre 2020 (data della prima contestazione) al 10 giugno 2021 (data del deposito dell'istanza di definizione, in assenza della data di disattivazione).

Detto computo è conforme al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: *"nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"*, nonché del successivo comma 5 del medesimo articolo il quale statuisce che *"in caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità"*.

Inoltre, in relazione alle utenze virtuali n. 0572 1300xxxx, n. 0572 1304xxxx e n. 0572 1304xxxx, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione delle suddette numerazioni fisse escluso il traffico e le chiamate eventualmente effettuate, nonché quanto dovuto a titolo di apparati, oltre al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato il 22 ottobre 2020, a mezzo PEC, documentandone l'invio e la ricezione. L'operatore, di contro, si è limitato ad osservare, riguardo alle segnalazioni dell'utente, che *"tuttavia, nel fascicolo documentale non v'è traccia dei predetti reclami"*.

Sul punto preme rilevare che il suddetto reclamo risulta depositato nell'ambito della documentazione in atti.

Con riferimento al caso di specie viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della

richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: "l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 22 ottobre 2020, si determina il *dies a quo* nella data del 21 novembre 2020 ed il *dies ad quem* nel giorno 9 giugno 2021, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 200 giorni di ritardo, da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per un importo di euro 300,00 (trecento/00) accordato nella misura massima.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro 1.155,00 (mille centocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta delle utenze n. 0572 1300xxxx, n. 0572 1304xxxx e n. 0572 1304xxxx, computate in misura unitaria.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione alle utenze virtuali n. 0572 1300xxxx, n. 0572 1304xxxx e n. 0572 1304xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino a fine ciclo di fatturazione, escluso il traffico e le chiamate eventualmente effettuate nonché quanto dovuto a titolo di apparati, oltre al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.
4. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.



Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Firenze, 30 gennaio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)